

Aanbevelingen onderzoek doelgroepenvervoer

Aanbevelingen onderzoek doelgroepenvervoer

College voor

de Rechten
van de Mens

Het College heeft op basis van het onderzoek ‘Niet Zomaar Op Reis’ geconstateerd dat er binnen het doelgroepenvervoer (specifiek het Wmo-vervoer en de Valys) belangrijke knelpunten bestaan waardoor mensen met een beperking hun recht op persoonlijke mobiliteit niet altijd kunnen genieten. Daarom doet het College de volgende aanbevelingen. Deze aanbevelingen zijn gericht aan het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS), alsmede aan het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). Daarnaast doet het College aanbevelingen aan gemeenten en aan vervoerders en brancheorganisaties.

Algemene aanbevelingen

De algemene aanbevelingen zijn relevant voor alle betrokkenen bij het doelgroepenvervoer. Dit geldt voor de ministeries van VWS en IenW, gemeenten en vervoerders en brancheorganisaties.

Aanbeveling 1 - Ga uit van het VN-verdrag handicap bij het ontwikkelen en uitvoeren van wetgeving en beleid rondom doelgroepenvervoer.

Uit het onderzoek is gebleken dat het VN-verdrag handicap onvoldoende centraal staat bij het ontwikkelen en uitvoeren van wetgeving en beleid rondom doelgroepenvervoer. Waarden als efficiëntie en pragmatisme (medisch model) lijken boven algemene verdragsbeginselen te

staan, zoals autonomie, participatie en toegankelijkheid (sociaal model), en dit wordt ook door gebruikers zo gevoeld. Zie voor een verdere toelichting over het ‘centraal stellen’ van het VN-verdrag handicap de door het College ontwikkelde [Handreiking wetgeving en het VN-verdrag handicap](#) en de [Handreiking gemeenten, provincies en het VN-verdrag handicap](#).

Aanbeveling 2 - Betrek mensen met een beperking en hun representatieve organisaties bij de ontwikkeling en implementatie van wetgeving en beleid over doelgroepenvervoer, zowel op nationaal- als lokaal niveau.

Uit het onderzoek blijkt dat mensen met een beperking en hun representatieve organisaties niet of in beperkte mate worden betrokken bij de ontwikkeling en implementatie van wetgeving en beleid over doelgroepenvervoer. Artikel 4 lid 3 van het VN-verdrag handicap schrijft voor dat mensen met een beperking en hun representatieve organisaties vanaf het begin af aan en structureel moeten worden betrokken bij het ontwikkelen en implementeren van wetgeving en beleid. Zie voor een verdere uitleg over deze structurele betrokkenheid de jaarlijkse rapportage Toezicht VN-verdrag handicap 2020: [Participatie van mensen met een beperking bij de totstandkoming van wetgeving en beleid](#) en de door het College ontwikkelde [toolkit participatie op landelijk niveau](#), en [toolkit participatie op decentraal niveau](#).

Aanbeveling 3 - Benader mobiliteit in beleid integraal en interdepartementaal: openbaar vervoer en doelgroepenvervoer samen.

Uit het onderzoek blijkt dat in het huidige stelsel de verschillende vormen van doelgroepenvervoer apart gepositioneerd staan ten opzichte van het OV. Het doelgroepenvervoer is belegd bij VWS, terwijl het OV onder de verantwoordelijkheid van IenW valt. Dit vertaalt zich door naar decentraal niveau. Hier zijn de gemeenten verantwoordelijk voor Wmo-vervoer, terwijl provincies besluiten nemen over het OV. De scheiding zorgt ervoor dat er onvoldoende rekening kan worden gehouden met de gevolgen van besluiten. Besluiten over het doelgroepenvervoer hebben een invloed op de positie van mensen met een beperking binnen het OV, en vice versa. Het VN-verdrag handicap schrijft voor dat de fysieke en sociale drempels rondom het OV worden weggenomen, zodat ieder persoon met een beperking hier gebruik van kan maken. Het doelgroepenvervoer moet er enkel zijn voor mensen met een beperking die geen gebruik kunnen maken van het OV. Een stap in deze richting is om het doelgroepenvervoer en het OV beter op elkaar aan te laten sluiten, zodat ketenreizen beter mogelijk zijn. Dit betekent dat OV en doelgroepenvervoer als één vraagstuk behandeld, en ook als zodanig gepositioneerd, moeten worden.

Aanbeveling 4 - Investeer in regelmatig onderzoek naar de ervaring en zienswijze van (potentiële) gebruikers van doelgroepenvervoer en in terugkerende evaluaties van de kwaliteit van het stelsel en de uitvoering. Ontwikkel monitoring- en toezichtmechanismen.

Het onderzoek toont aan dat er weinig (beleidsmatig) onderzoek is gedaan naar het doelgroepenvervoer. Dit betekent dat er geen cyclus is van beleid, uitvoering, evaluatie, sturing en het opstellen van nieuw beleid. De discussie over het doelgroepenvervoer lijkt daardoor incident-gestuurd. Hierdoor is het niet alleen lastig om knelpunten feitelijk te onderbouwen maar ook om verbeteringen vervolgens te identificeren en te monitoren.

Aanbevelingen aan de ministeries van VWS en IenW

Zowel het ministerie van VWS als het ministerie van IenW spelen een belangrijke rol bij het doelgroepenvervoer. Het ministerie van VWS is verantwoordelijk voor het Valys-vervoer en ontwikkelt een verbeteragenda doelgroepenvervoer. Daarnaast is het ministerie van VWS het coördinerend ministerie voor de uitvoering van het VN-verdrag handicap.

Aanbeveling 5 - Ontwikkel een heldere visie op de regierol van de Rijksoverheid op het terrein van mobiliteit in het algemeen en doelgroepenvervoer in het bijzonder.

Er is een behoefte aan een sterkere regierol van landelijke actoren, zoals het ministerie van VWS en het ministerie van IenW.

Als ontwikkelaar van de verbeteragenda doelgroepenvervoer en coördinerend ministerie voor de uitvoering van het VN-verdrag handicap, is het ministerie van VWS in een goede positie om een regierol op te pakken, gericht op sturing, toezicht en handhaving. Daarbij kan VWS een visie ontwikkelen. Maak deze visie op de regierol van de Rijksoverheid onderdeel van de [meerjarige nationale strategie voor mensen met een beperking](#). De meerjarige nationale strategie is departement overstijgend, dus ook het ministerie van IenW en het OV kunnen hierbinnen een centrale rol krijgen. Zie ook aanbeveling 3.

Aanbevelingen aan gemeenten

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van een beleid over het Wmo-vervoer en kopen dit in via openbare aanbestedingen bij vervoersbedrijven. Zij hebben een wezenlijke rol bij het realiseren van goed functionerend doelgroepenvervoer. Ook komen gebruikers van het doelgroepenvervoer vooral in aanraking met gemeenten en vervoerders.

Aanbeveling 6 – Leg meer de nadruk op extra capaciteit voor onvoorziene omstandigheden.

De nadruk binnen het doelgroepenvervoer ligt op dit moment vooral op efficiëntie. Daardoor is er weinig ruimte voor onvoorziene gebeurtenissen, zoals files, lastig vindbare locaties of miscommunicatie met een gebruiker. Als er een schakel in de keten uitvalt, heeft dat gevolgen voor alle vervolgritten. Dit komt de toegankelijkheid van het doelgroepenvervoer, de autonomie van mensen met een beperking en hun mogelijkheid om te participeren aan de samenleving niet ten goede. De mogelijkheid om te gaan en staan wanneer je wilt (autonomie) is een van de algemene beginselen van het verdrag, en zorgt ervoor dat mensen met een beperking mee kunnen doen aan de samenleving (participatie). Dat gaat veel moeilijker als door onvoorziene omstandigheden vertraging optreedt, of als mensen zelfs afspraken moeten missen. Daardoor ontbreekt bij gebruikers het vertrouwen in het doelgroepenvervoer.

Aanbeveling 7 - Zorg voor goede onderlinge samenwerking tussen gemeenten.

Het onderzoek laat zien dat verschillende gemeenten soms verschillende voorwaarden stellen voor het Wmo-vervoer, bijvoorbeeld bij aanbestedingen. Dit heeft consequenties voor de sturing en doorontwikkeling van het doelgroepenvervoer. Bijvoorbeeld als het gaat om initiatieven die een landelijk dekkend aanbod willen creëren, of als het gaat om ketenreizen of een combinatie met het Wmo-vervoer

en het OV. Afstemming en samenwerking tussen gemeenten is essentieel voor goed werkend Wmo-vervoer.

Aanbevelingen aan vervoerders

Uiteindelijk zijn het de vervoerders waar alles samenkomt en waar mensen met een beperking mee in aanraking komen wanneer zij gebruik maken van het doelgroepenvervoer.

Aanbeveling 8 - Zorg dat de basis van de dienstverlening op orde is en investeer in goede communicatie met de gebruikers.

Om goed en betrouwbaar doelgroepenvervoer te garanderen zijn een aantal uitgangspunten voorwaardelijk: voldoende capaciteit, zo min mogelijk vertraging, en geen afgezegde ritten.

Deze uitgangspunten worden niet altijd zorgvuldig ingevuld. Zo worden de stiptheid marges regelmatig overschreden en kan ook de omrijtijd langer uitvallen. Alhoewel dit niet altijd voorkomen kan worden, leidt het er wel toe dat gebruikers hun vertrouwen in het doelgroepenvervoer verliezen. Focus daarom bij verbeteringen van de dienstverlening op de informatievoorziening en communicatie met gebruikers. Gebruikers geven aan dat zij vaak begrip hebben voor de uitdagingen van vervoerders en chauffeurs, mits er goed en respectvol met hen wordt gecommuniceerd. Alhoewel het in de meeste gevallen goed gaat, geven gebruikers aan dat zij nog te vaak last hebben van negatieve bejegening door chauffeurs. Dit bepaalt voor een belangrijk deel de uiteindelijke reiservaring van de gebruiker.

College voor de Rechten van de Mens

Postbus 16001, 3500 DA Utrecht
bezoekadres:
Kleinesingel 1-3, 3572 CG Utrecht

030 888 38 88

info@mensenrechten.nl
www.mensenrechten.nl